

# REGULAMENTO DO BENEFÍCIO SAMSUNG CONCIERGE TV

## 1. BENEFÍCIO

1.1 – Este é um benefício promocional por prazo determinado e de participação facultativa denominado "Samsung Concierge" (doravante denominado simplesmente "Benefício"), sendo promovida pela SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.280.273/0007-22 (doravante denominada simplesmente "Samsung" ou "Promotora").

1.2 – O benefício é destinado a qualquer pessoa física interessada, maior de 18 anos completos na data de sua participação, residente no Brasil, desde que cumpridas todas as regras deste regulamento (doravante denominados simplesmente "Participantes").

1.3 – A obtenção do Benefício não está sujeita a qualquer tipo de sorteio, concurso ou operação assemelhada. Este Benefício não se enquadra nas disposições da Lei nº 5.768/71 e suas respectivas regulamentações e, portanto, não está sujeita aos seus termos, inclusive no que se refere à necessidade de autorização prévia.

1.4 – A Promotora poderá, sem aviso prévio, prorrogar ou revogar o presente Benefício.

1.5 – Este Benefício é válido em todo território nacional.

1.6 – O Benefício é gratuito<sup>1</sup>, individual e intransferível, não podendo ser substituído por outro benefício ou espécie.

## 2. PERÍODOS e MODELOS PARTICIPANTES

2.1 – Este benefício é destinado somente para os consumidores que tenham adquirido aparelhos de TV em território Nacional ( Brasil ), durante o período :

1 - 20 de junho de 2017 até 20 de junho de 2019, considerando os seguintes modelos participantes ("Modelos Participantes"):

- Modelos ano 2017: QLED e The Frame, identificados pelos códigos QN55Q6FAMGXZD, QN55Q7FAMGXZD, QN65Q7FAMGXZD, QN65Q8CAMGXZD, QN75Q8CAMGXZD, QN88Q9FAMGXZD e UN55LS003AGXZD.

2 - 01 de Abril de 2018 a 01 de abril de 2020, considerando os seguintes modelos participantes ("Modelos Participantes"):

- Modelos ano 2018: QLED e UHD 4K de 75" e 82", identificados pelos códigos: QN49Q6FNAGXZD, QN55Q6FNAGXZD, QN65Q6FNAGXZD, QN55Q7FNAGXZD, QN65Q7FNAGXZD, QN75Q7FNAGXZD, QN65Q8CNAGXZD, QN75Q9FNAGXZD, UN75NU7100GXZD, UN75NU8000GXZD e UN82NU8000GXZD.

3 - 01 Abril de 2019 a 01 de Abril, de 2021 considerando os seguintes modelos participantes ("Modelos Participantes"):

- Modelos ano de 2019 : QLED e UHD 4K de 75" e 82", identificados pelos códigos QN49Q60RAGXZD, QN55Q60RAGXZD, QN65Q60RAGXZD, QN75Q60RAGXZD, QN82Q60RAGXZD, QN55Q70RAGXZD, QN65Q70RAGXZD, QN55Q80RAGXZD, QN65Q80RAGXZD, QN75Q80RAGXZD, QN65Q900RBGXZD, QN75Q900RBGXZD, QN82Q900RBGXZD, QN98Q900RBGXZD e UN75RU7100GXZD.

2.2 – Os Modelos Participantes deverão ser adquiridos em qualquer loja física ou virtual no Brasil, sendo que o benefício será válido pelo período de vigência dos modelos informados na cláusula 2.1 deste regulamento.

## 3. PARTICIPAÇÃO E MECÂNICA

3.1 – Para ter o cadastro realizado e obter o Benefício, o Participante deverá obrigatoriamente possuir a Nota Fiscal do Aparelho fabricado no Brasil.

3.1.1 – O cadastro deverá ser realizado no site [www.samsungconcierge.com.br](http://www.samsungconcierge.com.br) para obter o Benefício.

3.1.2 – Depois do cadastro, o Participante deverá ligar gratuitamente para 0800 940 0944 para gozar do Benefício de um atendimento exclusivo e de alta prioridade.

3.1.3 – O atendimento com o Concierge Samsung para os Produtos em tempo real estará disponível, 24 horas por dia, inclusive nos finais de semana e feriados nacionais.

3.1.4 – O uso de um eventual aplicativo do Benefício, quando disponível, poderá acarretar no consumo do pacote de dados.

3.2 – Os Benefícios disponíveis para os Participantes são:

3.2.1 – Linha VIP: um número exclusivo para você falar com seu Concierge.

3.2.2 – Serviço ativo 24 horas por dia, inclusive nos finais de semana e feriados nacionais.

3.2.3 – Suporte sobre como usar ou instalar o Aparelho e dicas sobre conteúdos, aplicações, configurações, aplicativos e plataforma SMART Samsung.

3.2.4 – Suporte para uso do Aparelho via telefone.

3.2.5 – Acesso e tratativa remotos para solução de eventuais problemas com o Aparelho: suporte especializado em todo Brasil via telefone.

3.2.6 – Caso eventual problema persista e não exista a possibilidade de resolução remotamente, o programa Samsung Concierge vai disponibilizar visita domiciliar, mediante o agendamento prévio com o consumidor e disponibilidade de agenda da assistência técnica determinada pela Samsung, para consulta detalhada do Aparelho e identificação da causa raiz de um eventual problema ou defeito do equipamento.

3.2.7 – Durante a visita ou mesmo durante a assistência remota, caso seja identificado que o Aparelho possui um eventual defeito coberto por garantia, e, ainda considerando que todos os pré-requisitos de garantia expostos no manual do produto estejam de acordo com os termos, a Samsung se compromete na coleta da TV na residência do consumidor e retorno pós-reparo, sem custos adicionais ao consumidor, de acordo com a disponibilidade de agenda da assistência técnica determinada pela Samsung.

3.2.7.1 – Durante a visita ou mesmo durante a assistência remota, caso seja identificado que o Produto possui um eventual defeito decorrente de mau uso, ou que qualquer aspecto da compra ou da garantia esteja fora dos padrões de corroborados no manual do usuário, o serviço Concierge pode realizar o reparo mediante ao custo adicional a ser informado ao Participante<sup>1</sup>.

3.2.8 – Segmentação de problemas e definição de eventual agenda para visita em até 48hrs, desde que o consumidor esteja disponível para tanto.

3.2.9 – Após a identificação clara do problema, mediante a visita domiciliar ou de tratativa remota, a Samsung determina definição de percurso à solução em até às 48hrs, sendo que o cliente terá informações suficientes e satisfatórias sobre os passos seguintes do processo de resolução de um eventual problema assim como a data esperada para conclusão da tratativa.

3.2.10 – 10 (dez) anos de garantia em caso de efeito “burn-in” somente para aparelhos da categoria QLED descritas no item 2.1 deste Regulamento.

## 4. CONSIDERAÇÕES GERAIS

4.1 – Os Participantes se responsabilizam integralmente, nos termos da lei, pela veracidade e exatidão das informações prestadas em sua participação, de modo que qualquer tentativa de criar falsa identidade, perfil, idade, endereço eletrônico ou físico, CPF/MF, comprovação de compra (Cupom/Nota Fiscal) e outros dados que se fizerem necessários, será considerada como infração à legislação pátria e aos termos do presente regulamento, ensejando o imediato cancelamento de sua participação a critério da Promotora, sem prejuízo, ainda, da apuração de eventuais medidas penais e civis cabíveis.

4.2 – Os interessados, ao efetivarem suas participações, manifestam sua total concordância com as regras e o regulamento do Benefício, o qual poderá ser alterado por motivo considerado relevante pelos organizadores.

4.3 – Os Participantes concordam expressamente que a Samsung não será responsável por qualquer problema externo, de caso fortuito ou de força maior, que possa impossibilitar a o fornecimento do Benefício, como, por exemplo, ocorrências relacionadas ao ambiente de internet, vírus, hackers, entre outros que aconteçam isolada ou conjuntamente. A Samsung se reserva o direito de, na eventualidade deste Benefício não poder ser oferecido por qualquer razão, adiá-lo, modificá-lo ou cancelá-lo a fim de garantir a sua lisura e correção. Suas decisões são finais e irrecorríveis.

4.4 – Em razão do exposto acima, na hipótese de ocorrência de interrupções de qualquer gênero, durante o período do Benefício, a Samsung não ficará obrigada a prorrogar o prazo deste Benefício.

4.5 – É terminantemente proibida a utilização de subterfúgios que criem condições de participação consideradas como práticas irregulares, desleais ou que atentem contra as regras desse Benefício, casos em que, quando comprovados, haverá a exclusão imediata do participante e suas participações serão descartadas.

4.6 – Quaisquer pontos não abordados neste regulamento serão dirimidos por uma Comissão Julgadora formada pela Samsung e suas agências. Suas decisões serão soberanas, irrevogáveis e irrecorríveis e levarão em conta a legislação pertinente.

4.7 – Sobre o efeito burn-in:

4.7.1 – O efeito conhecido como “burn-in” ocorre eventualmente quando imagens estáticas são reproduzidas em uma TV (em média por 2 horas). Acontece eventualmente que a TV absorve este conteúdo e isso pode causar “manchas” na tela que gravariam definitivamente um logo de emissora, legenda ou menus de filmes por exemplo. Estas manchas recebem o nome técnico na língua inglesa, burn-in.

4.7.2 – Contudo o efeito técnico “burn-in”, aqui elencado não tem relação com outros defeitos como pixel ou tela queimados, faixas escuras verticais ou horizontais derivadas da queima do LED, linha e defeito por liquido ou por raios, fogo ou curto circuito, entre outros, defeitos quais não estão cobertos no período do item 3.2.10.

4.7.3 – A garantia abrange os Produtos da categoria QLED utilizados somente em ambientes domésticos normais apenas para burn-in acidentais.

4.7.4 – Com exceção desta particularidade a garantia de 10 (dez) anos contra efeito burn-in para aparelhos da categoria QLED, a garantia oficial Samsung para os Aparelhos permanece fiel à orientação e condição original do Manual e termo de garantia.

4.7.5 – O modelo RU7100 está no programa Concierge mas não contempla 10 anos de garantia contra o efeito burn-in.

4.8 – Reforçamos que o programa Concierge é serviço exclusivo ao consumidor, mas não cobre sob nenhuma hipótese custos com eventuais reparos de produtos em circunstâncias que fujam ao período de garantia pré-estabelecido nos termos de garantia do produto em referência.

4.9 – Quaisquer dúvidas e/ou informações referentes ao Benefício poderão ser obtidas através do SAC 0800 940 0944.

---

<sup>1</sup> Eventuais reparos fora da garantia serão cobrados.